

Bijlage 11 : Programma van eisen V2

Behoort bij: Aanbesteding Onderhoud, reparaties en keuringen aan veegmachines.

Paragraaf 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan de opdrachtnemer met betrekking tot de aanbesteding onderhoud, reparaties en keuringen aan veegmachines. De inschrijving moet voldoen aan de onderstaande eisen. Ingeval de inschrijver aangeeft dat hij aan één of meerdere eisen niet voldoet, wordt de inschrijving uitgesloten van de aanbesteding. Dit document maakt integraal onderdeel uit van de inschrijving leidraad.

Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS #	Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de eisen die gesteld zijn in dit document. Indien Inschrijver niet aan de eisen kan voldoen dan wordt tot uitsluiting overgegaan.
--------------	--

Algemeen

Eis 1.	Inschrijver verzorgt op verzoek van opdrachtgever het complete of gedeeltelijke preventieve en correctieve onderhoud aan de veegmachines van de opdrachtgever. Dit bestaat uit: - het inspecteren en keuren, uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden en repareren (incl. schades) van de veegmachines - het uitvoeren van alle wettelijk verplichte keuringen - melden van afwijkingen die bij het dagelijks onderhoud hadden moeten worden uitgevoerd of opgemerkt - verzorgen van updates door fabrikanten, zoals terugroepacties etc.
Eis 2.	De inschrijver heeft alle benodigde kennis van Bücher veegmachines.
Eis 3.	De inschrijver neemt een proactieve en adviserende rol op zich bij de uitvoering van de opdracht, waarbij hij actief meedenkt over mogelijke uitbreidingen en aanpassingen van de huidige voertuigen. De inschrijver draagt zelfstandig verbeterpunten en innovaties aan, zowel op technisch als operationeel vlak, en adviseert de opdrachtgever over en draagt zorg voor de optimale implementatie hiervan. Hierbij wordt verwacht dat de inschrijver regelmatig de voortgang evalueert en suggesties doet voor verdere optimalisaties, rekening houdend met de toekomstbestendigheid en efficiëntie van de voertuigen.
Eis 4.	De inschrijver voert de werkzaamheden zelf uit. Indien de noodzaak er is om werkzaamheden bij anderen neergelegd dienen te worden, is er vooraf afstemmen en akkoord van de opdrachtgever vereist.
Eis 5.	Inschrijver signaleert en verzorgt de garantieafwikkelingen.
Eis 6.	Voor de servicewerkzaamheden wordt door inschrijver altijd een monteur ingezet met specifieke kennis en brede ervaring van de betreffende Bücher veegmachines.



Eis 7.	De inschrijver levert na gunning een wegwijzer aan, met de namen, functies en telefoonnummers van de betrokkenen per onderwerp: o.a. service, garantie, contractmanagement en algemeen.
Eis 8.	De inschrijver draagt vanaf het moment waarop een voertuig en/of materieel voor onderhoud en/of reparatie is ontvangen, aansprakelijkheid voor de zorg van het gehele voertuig/materieel. Wanneer opdrachtgever het voertuig/materieel weer ontvangt vervalt deze aansprakelijkheid en het risico.

Tarieven

Eis 9.	Inschrijver werkt voor zover mogelijk met vaste onderhoud- en reparatietarieven/normtijden conform opgave van de fabrikant/importeur. De inschrijver stuurt dit overzicht, indien deze niet bestaat maar wel zelf vastgestelde tijden hanteert met de offerte mee.
Eis 10.	De kosten voor de overige werkzaamheden, die niet opgenomen zijn in de standaardtarieven en/of normtijden zoals afwijkende reparaties en schadeherstel, worden verrekend op basis van de tarieven uit het prijzenblad, marktconforme reparatietijden en marktconforme onderdelenprijzen. Inschrijver biedt opdrachtgever mogelijkheid om zowel aangekondigd als niet aangekondigd de marktconformiteit van de prijzen bij inschrijver te controleren, door middel van bezoek aan inschrijver, waarbij inschrijver een open boekhouding hanteert.
Eis 11.	Indien onderdelen aan de opdrachtgever worden doorbelast, dan geschiedt dat op basis van marktconforme tarieven, brutoprijzen van de leveranciers/fabrikanten. In ieder reparatievoorstel en op de factuur is de brutoprijs en het kortingspercentage inzichtelijk. De opdrachtgever heeft het recht om prijzen bij verschillende aanbieders op te vragen en te vergelijken. Indien blijkt dat de door de inschrijver gehanteerde prijzen afwijken van de marktconforme tarieven, is de inschrijver verplicht deze prijzen dienovereenkomstig te corrigeren, zodat de opdrachtgever verzekerd is van een eerlijke en transparante prijsstelling.
Eis 12.	Indien gewenst door opdrachtgever worden de kosten voor het correctieve onderhoud vooraf door inschrijver digitaal per email als een reparatievoorstel voorgelegd aan opdrachtgever ter goedkeuring. Het reparatievoorstel bestaat minimaal uit de volgende onderdelen: - de geconstateerde gebreken - kostenopgave te vervangen onderdelen - kostenopgave arbeidsloon (aantal uren en uurtarief) - welke werkzaamheden uitbesteed worden aan derden (indien van toepassing) - eventuele aanvullende maatregelen en kosten. Inschrijver zal opdrachtgever overtuigen van de noodzaak en kosten van de werkzaamheden met foto's of ander bewijsmateriaal. Reparatievoorstellen tot € 500, kunnen zonder toestemming vooraf, worden uitgevoerd.

Beschikbaarheid en responstijd

Eis 13.	De inschrijver voert de werkzaamheden normaliter uit op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur, met uitzondering van het oplossen van storingen die van invloed zijn op de veiligheid bij de operationele inzet van het voertuig of storingen bij voertuigen waarvoor geen vervangend voertuig beschikbaar is.
Eis 14.	Inschrijver garandeert de voortgang in de planning en reparaties en is daarin bereid tot extra inspanningen.
Eis 15.	Preventief en correctief onderhoud vinden plaats op standplaats van het materieel.

Eis 16.	Jaarlijkse inspecties en keuringen vinden plaats op standplaats van het materieel.
Eis 17.	Indien werkzaamheden op de een of andere wijze niet hersteld kan worden op locatie Opdrachtgever, dan is het breng- en ophaal adres bij onderhoud en reparatie dient gelijk.
Eis 18.	Inschrijver pleegt direct overleg met opdrachtgever als er vertraging optreedt in de planning en/of werkzaamheden.
Eis 19.	De pechservice/storingsdienst van/namens inschrijver is in Nederland binnen 1,5 uur na melding ter plaatse.
Eis 20.	De totale stilstand tijd (**) van het voertuig is in een realistische verhouding met de werkelijke reparatieduur. Norm 2:1, dit betekent dat indien het voertuig 1 reparatie-uur ondergaat er maximaal 2 klokuren stilstand mag optreden. ** Stilstandtijd gaat in nadat inschrijver over het voertuig beschikt.

Onderhoud en reparatie

Eis 21.	Inschrijver hanteert de onderhouds-, inspectie- en keuringssystematiek en bijbehorende formulieren van de fabrikant en eventuele aanvullende keuring systematiek en formulieren m.b.t., keuringen, veiligheid/Arbo-keuringen etc. (zover van toepassing). Een kopie van ieder keuringsformulier verstrekt inschrijver, digitaal, direct na afronding van de werkzaamheden aan opdrachtgever naar bedrijfsbureau@avri.nl.
Eis 22.	Om ongeplande stilstand zo veel mogelijk te voorkomen vervangt inschrijver preventief onderdelen, waarvan redelijkerwijs verwacht mag worden, dat zij binnen een jaar defect raken, dan wel een goede werking belemmeren.
Eis 23.	Noodzakelijke reparaties, die tijdens de onderhoudsbeurten worden geconstateerd, worden in principe direct uitgevoerd door inschrijver. Uiteraard na goedkeuring van opdrachtgever over planning van de stilstand en eventuele (extra) kosten voor opdrachtgever.
Eis 24.	De eventueel aanwezige onderhoudsboeken worden tijdens de onderhoudswerkzaamheden bijgewerkt door inschrijver.

Onderdelen

Eis 25.	Inschrijver monteert alleen originele onderdelen, conform de voorschriften van de fabrikanten, of gelijkwaardige onderdelen in overleg met opdrachtgever.
Eis 26.	Inschrijver verzorgt dat 90% van de onderdelen binnen één werkdag beschikbaar zijn op de onderhoudslocatie voor de noodzakelijke werkzaamheden aan voertuigen/materieel van opdrachtgever. De overige onderdelen worden direct gehaald bij de leverancier, indien voertuigen/materieel hierdoor niet inzetbaar zijn.

Servicedienst

Eis 27.	Opdrachtgever kan voor pechservice en/of storingen beschikken over de servicedienst van de inschrijver die 7 dagen per week van 07:00 tot 19:00 uur bereikbaar en inzetbaar is en/of een servicedienst die namens de inschrijver 7 dagen per week van 07:00 tot 19:00 uur bereikbaar en inzetbaar is.
Eis 28.	De pechservice is op iedere locatie binnen verzorgingsgebied van Avri inzetbaar.



Garantie

Eis 29.	Inschrijver zorgt ervoor dat eventuele fabrieksgarantie en aanvullende coulanceregelingen te allen tijde gewaarborgd blijft door de voertuigen te onderhouden en te repareren conform fabrieksvoorschriften.
Eis 30.	Inschrijver signaleert en verzorgt de (eventuele) garantiereparaties in overleg met leverancier/fabrikant.
Eis 31.	De inschrijver biedt garantie op de uitgevoerde werkzaamheden, ingaand vanaf de datum van de werkzaamheden, van minimaal 3 maanden en op het vervangen van onderdelen (incl. de onderdelen) van minimaal 12 maanden. Herstelwerkzaamheden worden per direct uitgevoerd als opdrachtgever de inschrijver hierop aanspreekt en zijn volledig kosteloos (incl. arbeidskosten, voorrijkosten onderdelen etc.)

Communicatie en beheer: documentatie, facturatie, communicatie, systemen

Eis 32.	Het roepnummer van het voertuig is in ieder systeem geregistreerd naast het kenteken en de overige voertuigkenmerken. Het roepnummer wordt ook wel een vloot-/bedrijfsnummer genoemd, echter met zowel letters als cijfers.
Eis 33.	Communicatie over o.a. voortgang en kosten vindt plaats op basis van roepnummer.
Eis 34.	Werkopdrachten accepteert inschrijver van door de opdrachtgever gemandateerde personen zowel per email of elektronisch via een meldingssysteem. Hierop onderneemt inschrijver direct actie.
Eis 35.	Meldingen door chauffeurs of door inschrijver zelf geconstateerde feiten worden door inschrijver besproken met opdrachtgever. Inschrijver voert alleen maar werkzaamheden uit na toestemming door gemandateerde personen van opdrachtgever.
Eis 36.	De inschrijver neemt direct telefonisch contact op met opdrachtgever bij spoedeisende zaken, uitzonderingen of afwijkingen van de overeengekomen eisen in de dienstverlening of levering.
Eis 37.	De inschrijver vraagt vooraf goedkeuring aan opdrachtgever voor extra werkzaamheden boven € 500 en voert de werkzaamheden pas uit nadat de goedkeuring is ontvangen. Direct aanvangen en naderhand overleggen mag, echter is het risico voor inschrijver indien opdrachtgever niet instemt met de kosten.

Evaluatie

Eis 38.	De inschrijver en opdrachtgever hebben minimaal twee maal per jaar een evaluatieoverleg. De inschrijver bereidt een storingsanalyse voor met aanbevelingen ter verbetering, ook voor de dienstverlening door inschrijver. Van dit periodieke evaluatieoverleg wordt door inschrijver een beknopt verslag met actielijst gemaakt. Deze acties worden voorzien van een uitvoerdatum. Voorgaande overlegverslagen maken deel uit van de evaluatie, evenals de prestatie indicatoren, die een week voorafgaand aan het overleg door inschrijver worden aangeleverd: - kosten per voertuig voor onderhoud/reparatie, schade en overig - reactie- en stilstand tijd per reparatie - reactie en stilstand tijd bij pechhulp op locatie per incident (dringend/niet dringend) - stilstand tijd per voertuig t.o.v. reparatieduur - aantal werkplaatsbezoeken en service op locatie per voertuig - onderdelenomzet van doorbelaste onderdelen: brutoprijs per onderdeel en kortingspercentage.
---------	--

Eis 39.	Indien werkzaamheden niet marktconform worden uitgevoerd, zal opdrachtgever de inschrijver hierop aanspreken en wordt dit besproken in de evaluatiegesprekken om verbeteracties af te spreken. Indien inschrijver nalatig is bij uitvoeren van de verbeteracties of deze weigert te accepteren, kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.
---------	--

Facturatie

Eis 40.	De kosten worden separaat gefactureerd, voorzien van een opdrachtnummer, kenteken/roepnummer en bewijs van goedkeuring.
Eis 41.	In het geval van een schadereparatie dient de opdrachtnemer de kosten te splitsen in 2 facturen. Factuur 1 met het bedrag ter hoogte van het eigen risico (door opdrachtgever op te geven). Factuur 2 met het resterende bedrag. Beide facturen dienen gericht te worden aan de opdrachtgever. De betalingstermijn van beide facturen bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur, indien de factuur akkoord bevonden is.
Eis 42.	De gefactureerde bedragen dienen transparant inzichtelijk te zijn. Op de factuur dienen minimaal de volgende items duidelijk te zijn weergegeven: - kenteken - km-stand - roepnummer - opdrachtnummer opdrachtgever - onderdelen; naam, aantal en prijs - arbeid; aantal uren en kosten - toegepaste kortingen.
Eis 43.	De gefactureerde bedragen dienen overeen te komen met de verstrekte opdracht.
Eis 44.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van de factuur, indien de factuur akkoord bevonden is.